

平成30年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市美術館	所管課 TEL	美術館 39-7400		
所在地	松本市中央4丁目2番22号	設置年月	平成14年4月21日		
施設設置目的	市民の美術に関する教養を高め、芸術、文化の発展に寄与し、美術の生涯学習や活動の拠点として市民に親しまれ、生きがいと潤いのある市民文化の醸成を図るとともに、将来の文化・芸術を担う人材育成に資する。				
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造3階建(一部4階建) 延床面積7,741.87㎡ ①鑑賞の場:企画・常設展示室等 ②発表の場:市民ギャラリー、多目的ホール等 ③学習の場:講座室、市民アトリエ、版画室、美術情報図書室 ④交流の場:市民創造ひろば、ミュージアムショップ				
指定管理者名(選定方式)	一般財団法人 松本市芸術文化振興財団(特命)				
指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日				
指定管理者の 主な業務	①美術館の観覧及び使用の許可に関する業務 ②美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③美術に係る集会、制作及び展示のために施設を提供する業務				
利用料金制の導入	なし 委託料方式				
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)
	常設展観覧者数(人)	18,807人	52,267人	277.9%	98.6%
	特別展観覧者数(人)	98,500人	159,171人	161.6%	205.7%
	市民ギャラリー利用率(%)	90%	94%	104.4%	108.4%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入(歳入)	指定管理料 雑収入	153,460,000 10,000	指定管理料 雑収入	176,147,658 4,430	公共施設目的外使用料 施設使用料 観覧料 物品売払収入 受講料・出品料 私用光熱水費 草間展分配金 基金利子・電話収入 助成金	738,030 6,055,080 23,302,330 56,918,949 3,127,300 1,074,116 125,027,824 67,465 1,791,000	公共施設目的外使用料 施設使用料 観覧料 物品売払収入 受講料 私用光熱水費 展覧会経費精算金 基金利子・電話収入
	計	153,470,000	計	176,152,088	計	218,102,094	計	102,317,398
支出(歳出)	事務費 光熱水費 賃借料 保険料 売店仕入支出 租税公課支出 委託費支出 雑支出	22,470,000 31,590,000 1,110,000 50,000 29,500,000 1,300,000 67,420,000 30,000	事務費 【内訳】 ・人件費15,731千円 ・通信運搬698千円 ・消耗品等1,632千円 ・手数料646千円 ・修繕費3,119千円 光熱水費 賃借料 保険料 売店仕入支出 租税公課支出 委託費支出 雑支出	24,759,339 40,132,993 724,747 46,320 41,893,699 1,280,200 67,297,833 16,957	指定管理料 人件費 管理運営費 事業費	176,147,658 6,015,135 538,146,757 46,393,630	指定管理料 人件費 管理運営費 事業費	175,776,718 6,020,000 43,759,018 124,971,059
	計	153,470,000	計	176,152,088	計	766,703,180	計	350,526,795
損益	0		0		差引	-548,601,086	差引	-248,209,397

(特記事項)

※市の収支の欄の支出が、前年に比べ大幅に増加しているのは、草間彌生作品52点を5億2千万円で購入したことによるものです。

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
72.6

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	A	4社で共同企業体を構成しており、いずれの決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		2 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか。	1	A	それぞれ異業種の企業集団で構成されており、運営体制も連携がとられている。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	A	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	A	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	A	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。	
		6 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか。	2	A	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	多彩な自主事業が実施され、対象年齢が幅広く、利用者も限定されていない。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。	
		10 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	勤務表で確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	職員研修・人材育成	12 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	事業計画に基づき、接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。	
		経理及び事務処理等	13 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか。	2	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、問題は見られない。
	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。		2	B	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。	
	15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。		1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。	
	16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。		1	B	施設、備品について日常点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。	
	17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。		2	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題は無い。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されており、問題は無い。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、問題は無い。	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	安全確保に関する研修が計画的に実施がされ、マニュアルも整備されており、従事者への教育が徹底されている。	
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題は無い。	
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	屋外施設のため避難経路を確保する必要はないが、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	個人情報保護方針を文書化し、適用対象者にHP等により周知している。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に行われており、特にコースター運行上の安全対策では、独自の取り組みが行われ、高く評価できる。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題は無い。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	A	利用者の利便性を図るために、営業時間や休場日を変更するなど、効率のよい運営に努めている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	構成企業がそれぞれの専門的技術(土木、電気、建物管理等)を活かし、自らが施設修繕等を実施することで、経費の削減を図っている。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足はなく、問題は無い。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	広告宣伝、企画運営、HPの作成、により広く情報を提供し、施設の利用促進に関し高く評価できる。	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	飲食の移動販売、夏休み期間の各種イベント等、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が多く実施され、高く評価できる。	
	障害者等への配慮	34 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	3	A	事業計画に基づき、接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者の利用に問題は無い。	
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	A	苦情対応は迅速に行われた。利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を3回実施し、業務改善を図っている。		
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	A	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題は無い。		
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。	
	地域との連携	38 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	2	A	協力団体と連携を取りながら奉仕活動を実施したが、地域活動等の情報収集が乏しく、周辺施設との連携はあまりされていなかった。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	事業計画書どおりの事業を実施しているが、コースターの利用料金収入が計画を大幅に上回った。	

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	平成30年4月1日～平成31年3月31日
	調査対象	委嘱した市民モニター20人及び一般来館者(延べ1,899人)
	調査方法	アンケート
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	(1)草間彌生展実行委員会と連携し、受付監視業務やミュージアムショップの運営を中心とした協力体制を確立させ、「草間彌生展」の円滑な運営に協力しました。 (2)常にお客様の目線に立ったサービスを心がけ、ホスピタリティの向上を図りました。 (3)急増する外国人対応として英語スタッフの配置や館内表示のバイリンガル化を図ると共に、クレジットカード決済を導入しサービスの向上を図りました。
要望・苦情への 対応状況	(4)保守点検等、施設維持管理に必要な業務を休館日に行うなど効率的に実施し、安心・安全・安定・快適な空間の提供ができるよう施設管理に努めました。 (5)常設・企画展示室に続く第3の展示室と位置づけ、お客様に「夢をお持ち帰りいただく空間」を目指した魅力あふれるショップ運営に取り組みました。
今後の目標	(1)引き続き、お客様に満足いただけるよう、ホスピタリティの向上と清掃・維持管理に努めます。 (2)スタッフの接遇については、来館者の目線に立ち、温かな接客を目指して行きます。 (3)ショップについては、多種多様な顧客ニーズを考慮しつつ、松本市美術館らしい魅力的な商品揃えと、魅力的な空間づくりを図っていきます。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価(4段階評価)の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】

【総合的な評価】

(1)市民モニター及び来館者からの利用者アンケートを活用し、来館者のニーズをリアルタイムで把握しながら管理運営が図られており、今年度においても高い満足度を維持していることは高く評価できます。しかし、アンケートを見ると監視に対する苦情も見受けられるため、一層の監視技術の向上に努めてください。
(2)急増する外国人対応については、受付・監視員に、英語の他、中国語、韓国語スタッフを配置し、即座に多言語サービスの向上を図ったことを高く評価します。
(3)ミュージアムショップの運営については、「第3の展示室」と位置づけ工夫を凝らした商品構成で美術館の魅力を引き立てています。また、企画展期間中は展覧会と一体となった運営で集客にも貢献しています。
(4)今後も多様化する顧客ニーズを把握し、これまで以上にホスピタリティの向上に力を注ぐとともに、来館者アンケート等の利用者意見を参考にし、施設運営の改善とリピート利用の促進に努めてください。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
79.6

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」
※「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成30年4月1日～平成31年3月31日	
	調査対象	委嘱した市民モニター20人及び一般来館者(延べ1,899人)	
	調査方法	アンケート	
調査結果	1 受付や館内でのスタッフの対応	大変満足38%、満足62%	計100% (100%)
	2 図書館スタッフの対応	大変満足43%、満足43%	計86% (100%)
	3 館内設備		
	(1) 案内表示	大変満足46%、満足54%	計100% (100%)
	(2) 清掃状況	大変満足50%、満足50%	計100% (100%)
	4 ミュージアムショップ		
(1) 品揃え	大変満足23%、満足62%	計85% (95%)	
(2) スタッフの対応	大変満足38%、満足54%	計92% (92%)	
5 総合評価	大変満足46%、満足46%	計92% (92%)	
			※ ()内はH29年数値
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・いつ来ても、とてもきれいにされてありました。 ・常に清潔に保たれていて良いと思います。 ・受付のスタッフさん、いつも優しく対応してくださって気持ちよく入館できました。 ・よい人も多いのですがよくない人が1人でもいると印象がわるくなってしまう。 ・子どもに対しても温かい目を向けていただけありがたいです。 ・受付のスタッフさん、いつも優しく対応してくださって気持ちよく入館できました。 ・図書室は美術に対するすそのをひろげるような工夫をしてほしい。 ・レストランのメニューを増やして欲しいです。 ・企画展は内容盛りだくさんなのでいつも半分近く見たところで疲れて休みたくなります。1Fの自販機まで行って戻るの少し面倒なので結局がんばって見続けます。2Fのどこかに飲み物を飲むスペースがあればいいなと思います。 ・エレベーターの位置がわかりにくい。足腰のわるい人が場所を探していた。 ・美術と音楽の融合したイベントがもっとあると嬉しいです。 		